

DELIBERAZIONE 1 APRILE 2016
155/2016/S/GAS

DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI
PRESENTATA DA SALERNO ENERGIA DISTRIBUZIONE S.P.A.

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO

Nella riunione del 1 aprile 2016

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e successive modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" (di seguito: RQDG 14-19);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/COM, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/COM);
- la deliberazione dell'Autorità 27 febbraio 2014, 74/2014/E/gas (di seguito: deliberazione 74/2014/E/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 19 marzo 2015, 110/2015/S/gas (di seguito: deliberazione 110/2015/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione 74/2014/E/gas, l’Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di imprese distributrici di gas, mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive, con sopralluogo presso le imprese distributrici, scelte anche in base agli esiti dei predetti controlli;
- in attuazione di tale programma, i militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza hanno effettuato chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente l’Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune ispezioni presso le imprese distributrici che, all’esito delle chiamate telefoniche, hanno evidenziato anomalie nel servizio di pronto intervento gas;
- con deliberazione 110/2015/S/gas, l’Autorità, sulla base della risultanze acquisite a seguito della verifica ispettiva, effettuata nei giorni 30 settembre e 1 ottobre 2014, presso Salerno Energia Distribuzione S.p.a. (di seguito: Salerno Energia o la Società), ha avviato nei confronti della stessa un procedimento per l’adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per violazioni in materia di pronto intervento gas, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lett. c) e d) della legge 481/95, contestando che:
 - in violazione dell’art. 14, comma 1, lett. a) della RQDG 14-19, la Società non dispone di risorse adeguate alla gestione del servizio di pronto intervento, dal momento che, nei giorni feriali, quando l’operatore del centralino di pronto intervento è impegnato in altra conversazione, la linea dà segnale occupato ed il chiamante deve richiamare (punto 2 della *check list*), così mostrando l’inidoneità del sistema di far fronte tempestivamente alle chiamate di pronto intervento;
 - in violazione dell’art. 14, comma 1, lettere a) e b) della RQDG 14-19, la Società non dispone di risorse adeguate alla gestione del servizio di pronto intervento, dal momento che il software utilizzato per la gestione delle chiamate di pronto intervento sembra disporre di una segreteria telefonica attivabile dall’operatore di pronto intervento tramite la digitazione di un codice pressoché identico a quello da digitare per l’attivazione della ricezione delle chiamate in ingresso (punto 3 della *check list*), così strutturalmente impedendo ai chiamanti di mettersi in contatto diretto con l’operatore del centralino ovvero con un operatore di pronto intervento;
- con nota del 29 aprile 2015 (prot. Autorità 13855), la Società ha tempestivamente presentato una proposta di impegni relativa alle predette contestazioni, ai sensi dell’art. 45, comma 3 del decreto legislativo 93/11 e dell’art. 16 dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM;
- in data 4 febbraio 2016 (prot. Autorità 3262), Salerno Energia ha presentato, ai sensi dell’art. 16, comma 4, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, un’integrazione alla proposta di impegni, in risposta alla richiesta di chiarimenti

e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 25 gennaio 2016 (prot. Autorità 2054);

- nella riunione del 1 aprile 2016, il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Responsabile del procedimento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nella proposta di impegni la Società ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lett. b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la condotta contestata con la deliberazione 110/2016/S/gas è cessata;
- in particolare, la Società ha comprovato di avere, il 13 aprile 2015, attivato una seconda linea dedicata esclusivamente al servizio di pronto intervento, raggiungibile attraverso il medesimo numero verde a ciò dedicato e, il 13 marzo 2015, di aver riprogrammato il terminale del Centralino di pronto intervento, introducendo una sequenza di comando per il trasferimento delle chiamate di pronto intervento che si compone della digitazione di un solo tasto pre-programmato seguito dalla conferma che, pertanto, impedisce l'attivazione di "segreteria telefonica" e consente ai chiamanti di essere sempre messi in diretto contatto con l'operatore di centralino o con l'operatore di pronto intervento;
- successivamente, in data 10 giugno 2015, la Società ha affidato, ad una società esterna, il servizio di centralino di pronto intervento, che ha accettato di gestirlo secondo condizioni contrattuali conformi alle prescrizioni regolatorie;
- la proposta presentata da Salerno Energia reca i seguenti impegni:
 - riduzione del tempo massimo di risposta alle telefonate pervenute al recapito di pronto intervento, da 120 (previsti dall'attuale regolazione) a 100 secondi, garantendo una percentuale di risposta, riferita a tale indicatore, non inferiore al 92% (in luogo del 90%) (impegno n. 1);
 - installazione di un impianto di odorizzazione diretto e dell'impianto di telecontrollo nella cabina di prelievo del Comune di Solofra a servizio dell'impianto denominato "Solofra gas naturale", con contestuale rinuncia alla percezione dei premi del sistema incentivante per la componente odorizzazione (impegni n. 2 e n. 3);
 - due corsi di formazione di natura tecnica per personale operativo di pronto intervento, di cui n. 1 sulla localizzazione e classificazione delle dispersioni gestito dal Comitato Italiano Gas (CIG) e n. 1 sulla localizzazione delle condotte gas gestite dalla Società medesima oltre all'incremento delle squadre di tecnici assegnati al servizio di pronto intervento (impegno n. 4);
 - incremento al 100% della percentuale annua di rete in media pressione ed in bassa pressione sottoposta ad ispezione (in luogo della medesima percentuale realizzata rispettivamente in tre anni mobili e quattro anni mobili), con contestuale rinuncia alla percezione dei premi del sistema incentivante per la componente dispersioni (impegno n. 5);

- realizzazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione sul territorio gestito in materia di sicurezza e pronto intervento (impegno n. 6).

RITENUTO CHE:

- gli impegni presentati da Salerno Energia appaiano, ad una preliminare valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la proposta di impegni presentata dalla Società

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la proposta di impegni, presentata da Salerno Energia Distribuzione S.p.a., come risultante dalla nota 4 febbraio 2016 (prot. Autorità 3262) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 110/2015/S/GAS e di disporre la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it;
2. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito internet dell'Autorità. I partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare un'apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In alternativa le osservazioni potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it ovvero mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'attenzione del Responsabile del procedimento al seguente indirizzo: Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, Direzione Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano. In quest'ultimo caso le osservazioni dei terzi interessati dovranno recare la dicitura "*Proposta di impegni di Salerno Energia Distribuzione S.p.a. nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 19 marzo 2015, 110/2015/S/gas. Osservazioni ai sensi dell'articolo 18 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com*";
4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità a cura del Responsabile del procedimento;

5. di avvisare che, entro i 30 giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, Salerno Energia Distribuzione S.p.a. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed, eventualmente, introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
6. di notificare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Salerno Energia Distribuzione S.p.a., Via S. Passaro n. 1, 84134 Salerno e, mediante PEC, all'indirizzo amministrazione@sed-spa.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

1 aprile 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni